

**Online Nutzungsvertrag
im Tarif „Online Kalkulator S-1000“**

zwischen

ALBACO Business & IT-Solutions e.K.

(Erdkampsweg 79, D-22335 Hamburg;

HRA 99013, Amtsgericht Hamburg, USt. ID.-Nr.: DE231555075)

- im Folgenden ALBACO genannt -

und

[KUNDE

(;)]

- im Folgenden Kunde genannt -

UNVOLLSTÄNDIGER AUSZUG FÜR DIE VERÖFFENTLICHUNG IM INTERNET

Dieser Auszug dient ausschließlich der Erstinformation.

Aktuelle Verträge werden von diesem Dokument abweichen.

Präambel

ALBACO stellt dem Kunden während der Vertragslaufzeit, die vertriebsunterstützende Software „Online Preiskalkulator und Produktkonfigurator“, nachfolgend auch kurz „Online Kalkulator“ genannt, für die Nutzung über das Internet (mittels Browser) bereit. Diese Software ermöglicht es dem Kunden, Online-Angebote (Preiskalkulationen) für komplexe Produkte und Dienstleistungen zu erstellen.

Die Nutzung des „Online Kalkulators“ als unternehmenskritische Anwendung ist ausgeschlossen. Verfügbarkeit, Datensicherheit und Datenschutz sind für diesen Anwendungszweck nicht hinreichend.

§1 Vertragsgegenstand

§2 Anschriften und Ansprechpartner, Betriebsstätte

§3 Vertragsbeginn, Laufzeit und Kündigung

(1) Testphase

ALBACO hat dem Kunden in einer mindestens zweiwöchigen Testphase vom [XX.YY.201X] bis [XX.YY.201X] ermöglicht, den „Online Kalkulator“ für eigene Zwecke zu überprüfen.

- (2) Vertragsbeginn
Vertragsbeginn ist der [1./15.YY.201X].
- (3) Laufzeit und Kündigung
Der Vertrag wird für eine Mindestlaufzeit von [1] Monat geschlossen. Danach verlängert sich der Vertrag um jeweils [einen Monat], sofern er nicht von einer der Parteien mit einer Frist von [2 Wochen] zu dem jeweiligen Laufzeitende gekündigt wird.

§4 Vergütung

- (1) Für die Online Nutzung des „Online Kalkulators“ zahlt der Kunde eine [monatliche] Vergütung in Höhe von netto [125,00] Euro, zuzüglich der jeweils geltenden Mehrwertsteuer (derzeit in Höhe von 19%).

§5 Kundenseitige Voraussetzungen für die Leistungserbringung

- (1) Internetzugang
Nutzer des Online-Kalkulators müssen einen Zugang zum Internet bereitstellen, um die Software über einen Browser nutzen zu können. Die Anforderungen an die Netz-Bandbreite sind von der jeweiligen Produktstruktur im Produktkatalog abhängig. Je mehr Komponenten (und je mehr Abbildungen) auf einer Seite angezeigt werden, desto höher sind die Anforderungen an die Netzkapazität. Administratoren, die den Produktkatalog pflegen, sollten einen Internetzugang mit mindestens 6.000 Kbit/s bereitstellen. Für sonstige Systembenutzer sind mindestens 1.000 Kbit/s notwendig.
- (2) PC
Die PC-Hardware von Systembenutzer muss normalen Anforderungen für internet- und grafikfähige Büro-PCs genügen. Administratoren sollten Bildschirme mit hoher Bildschirmbreite einsetzen (mindestens 1280 Pixel, besser 1440 bis 1920 Pixel), für sonstige Systembenutzer ist eine Mindestauflösung von 1024 x 768 Pixel notwendig. Der Zugriff auf den Online-Kalkulator von Spielekonsolen, Mobiltelefonen, Organizern u.ä. Geräten (die keine PCs sind) aus, wird nicht unterstützt.
- (3) Erforderlicher Browser
Nutzer des Online-Kalkulators müssen einen (jeweils) aktuellen Internetbrowser auf ihrem PC installiert haben, um den Online-Kalkulators nutzen zu können. Systemverwaltern (Administratoren und Vertriebsmitarbeiter) wird die Verwendung einer aktuellen Version des Mozilla Firefox® empfohlen, da dieser Browser von ALBACO während der Software-Entwicklung verwendet wird. Der eigentliche Kalkulator, mit dem Endkunden Produkte konfiguriert und Preise kalkulieren, ist technisch bewusst einfach gehalten, damit die Seitenanzeige mit möglichst vielen, aktuellen Internet-Browsern (in zumindest brauchbarer Qualität) möglich ist.

§6 Zugelassene Beanspruchung (kritische Schwellenwerte für die Systembelastung)

- (1) ALBACO kann seine Leistungen nur vertragsgemäß erbringen, wenn vom Kunden die Einhaltung der nachfolgend bezeichneten Schwellenwerte sichergestellt wird.

Bei Überschreitung von kritischen Schwellenwerten, die zu betriebsbehindernden oder betriebsverhindernden Störungen auf dem jeweiligen Server führen, schaltet ALBACO den die Störung verursachenden *Online-Kalkulator* kurzfristig (ohne Vorankündigung) zeitweise ab, um schnellstmöglich den normalen, vertragsgemäßen Betrieb für die übrigen Kunden sicherzustellen. In Zusammenarbeit mit dem Kunden ermittelt ALBACO anschließend die Ursache für die Systemüberlastung und schlägt Maßnahmen vor, um zukünftige Systemüberlastungen zu vermeiden. Wurde der Auslöser der Störung identifiziert und ein Lösungsweg gefunden, schaltet ALBACO den abgeschalteten *Online-Kalkulator* wieder an.

- (2) Der Kunde kann die Einhaltung der Schwellenwerte in der Praxis nicht zeitnah und genau überwachen bzw. steuern, er ist aber verpflichtet sicherzustellen, dass der *Online-Kalkulator* nur auf Websites verlinkt wird, deren Anzahl von Seitenabrufen (Nutzungsfrequenz) eine Überlastung des *Online-Kalkulators* nicht erwarten lässt. Dafür lassen sich keine allgemeingültigen Richtwerte angeben, aber eine Website mit täglich 1.000 bis 2.000 Webseitenabrufen (ohne auffallende Lastspitzen) wird i. d. Regel unkritisch sein. Bei hohen Lastspitzen (beispielsweise mehr als 200 Seitenabrufe pro Minute) oder einer großen Anzahl täglicher Webseitenabrufe (5.000 und mehr), ist dagegen bei einer Verlinkung des *Online-Kalkulators* eine Überschreitung kritischer Schwellenwerte wahrscheinlich. Für die Einbindung des *Online-Kalkulators* in E-Mails oder andere beliebige Online- oder traditionelle Werbekampagnen gilt entsprechendes.
- (3) Es gelten folgende kritische Schwellenwerte:
- Max. 30 Kalkulatorseiten-Abrufe¹ pro Minute (Spitzenlast)
 - Max. 1.000 Kalkulationen² pro Tag (Spitzenlast)
 - Max. 500 Kalkulationen² pro Tag (Monatsdurchschnitt; dies sind 15.000 pro Monat)
 - Max. 200 Kalkulationen² pro Stunde (Spitzenlast)
 - Max. 5 Kalkulationen² pro Minute (Spitzenlast)

²⁾ Eine Kalkulation ist der Vorgang, beim dem für ein zuvor konfiguriertes Produkt ein *Online-Angebot* erstellt und dem Kunden angezeigt wird.

¹⁾ Eine Kalkulatorseite ist eine Webseite, die im Hauptmenü angeklickt oder durch *weiter* bzw. *zurück* in der Fußzeile ausgewählt wird (*Start, Produkt wählen, Konfigurieren* usw.). Seitenabrufe des kennwortgeschützten Administratorbereichs (für Administratoren und Vertriebsmitarbeiter) werden nicht mitgezählt.

§7 Sonstige tariflichen Leistungsparameter und minderkritische Schwellenwerte

- (1) Die unten aufgeführten tariflichen Leistungsparameter bzw. Schwellenwerte begrenzen / beschreiben die Leistungen des *Online-Kalkulators* für den jeweiligen Kunden. Kurzzeitige Überschreitungen von Schwellenwerten von nicht mehr als 10% sind unkritisch. Stellt ALBACO die Überschreitung eines Schwellenwertes für mehr als 10 aufeinanderfolgende Tage (oder mehr als 20%) fest, teilt ALBACO dies dem Kunden mit. Der Kunde ergreift innerhalb von 10 Werktagen entweder Maßnahmen, um die Grenzwerte wieder nachhaltig zu unterschreiten (beispielsweise durch Löschen von Produktbildern) oder bittet ALBACO um ein Angebot für einen dedizierten Server (ein Server wird exklusiv für den *Online-Kalkulator* des Kunden bereitgestellt). Dauert eine Überschreitung länger als 30 Tage an, kann ALBACO Teilfunktionen des *Online-Kalkulators* zeitweise sperren (beispielsweise das Hochladen von Produktbildern ausschalten) oder andere Maßnahmen ergreifen, um eine weitere Erhöhung der unzulässigen Systemnutzung auszuschließen.

- (2) Speicherplatz für auf den Server hochgeladenen Inhalte. Dies sind in erster Linie Produktbilder und Dateien mit Anmerkungen zu Kundenanfragen
- Max. 100 MB.
- (3) Hochzuladende Produktbilder
- Max. 3.000 Bilder im Produktkatalog.
- Maximale Dateigröße 128 KB je Bild.
- (4) Hochzuladende Anmerkungen zur Kundenanfrage
- Max. 100 Dateien werden gleichzeitig im System gespeichert.
- Max. Dateigröße 500 KB je Anmerkung.
- Hochgeladene Dateien können frühestens nach 30 Tagen automatisch vom System gelöscht werden.
- Hochgeladene Dateien werden auf dem Server nicht auf Virenbefall gescannt!
- (5) Interne Systembenutzer mit Zugangskennung (Administratoren und Vertriebsmitarbeiter)
- Max. 10 Benutzer (Die von ALBACO vorgegebene Anzahl, kann vom Kunden nicht überschritten werden).
- (6) Kunden / Kontakte
- Max. 3.000 Kunden / Kontakte werden gleichzeitig im System gespeichert.
- (7) Angebote / Anfrage
- Max. 10.000 offene Angebotsanfragen (Status ist nicht „Angebot erstellt“) werden gleichzeitig im System gespeichert.
- Max. 10.000 Angebotsanfragen (Status ist „Angebot erstellt“) werden in den Kundenhistorien gespeichert.
- Anonyme Preiskalkulationen (ohne abschließende Nutzung des Kontaktformulars) können vom System frühestens nach 3 Tagen gelöscht werden.
- Laufende Konfigurationen, die nicht durch eine Preisanfrage fortgeführt wurden, können vom System frühestens nach 2 Stunden gelöscht werden.
- (8) Produktkatalog
- Max. 10.000 Komponenten. Komponenten sind alle Einzelleistungen bzw. Artikel (die Bausteine), aus denen komplexe Produkte bzw. Dienstleistungspakete gebildet werden.

§8 Verlinkung der „Online Kalkulators“

- (1) Üblicherweise wird der *Online-Kalkulator* auf die Website des Kunden verlinkt (und nicht isoliert betrieben). Technisch kann der *Online-Kalkulator* mit allen Dokumenten verlinkt werden, die HTML-Verweise unterstützen (beispielsweise E-Mails, Pdf-Dokumente usw.). Für die Verlinkung des *Online-Kalkulators* gelten die folgenden vertraglichen Rahmenbedingungen bzw. Einschränkungen (2) bis (5).
- (2) Der *Online-Kalkulator* darf nur mit Webseiten/Dokumenten verlinkt werden, die keine Überschreitung kritischer Schwellenwerte verursachen (siehe §6).
- (3) Zulässige Verweisziele sind ausschließlich die Kalkulatorseiten (bspw. <http://kunde.online-kalkulieren.de/meinprodukt.html?Parameter>). Die Verlinkung von einzelnen Inhaltsdateien (vor allem Produktabbildungen) mit externen Webseite/Dokumenten ist nicht zulässig.

- (4) Eine Verlinkung ist nur mit Webseiten/Dokumenten zulässig, die organisatorisch zu der in §2 benannten Betriebsstätte gehören.

§9 Datensicherung (Backup)

- (1) Von der *Online-Kalkulator* Datenbank wird täglich eine Sicherungskopie erstellt. 1x wöchentlich wird diese Sicherungskopie auf ein Drittsystem übertragen und für mindestens 4 Wochen archiviert.
- (2) Von den kundenspezifischen Inhaltsdateien (vor allem Produktbilder) wird täglich eine Sicherungskopie erstellt. 1x wöchentlich wird diese Sicherungskopie auf ein Drittsystem übertragen und für mindestens 4 Wochen archiviert.
- (3) Wiederherstellung
Nach einem Serverausfall mit Datenverlust, wird ALBACO den *Online-Kalkulator* des Kunden, mit den jüngsten unbeschädigten Backupdateien die verfügbar sind, wiederherstellen.

§10 Wartung (geplante Nichtverfügbarkeit)

- (1) Nicht dringliche Software Wartungs- und sonstige betriebsunterstützende Arbeiten führt ALBACO außerhalb der Regelbetriebszeit (Mo. bis Fr., 8 Uhr bis 20 Uhr) durch. Innerhalb des Wartungsfensters von 20 Uhr bis 8 Uhr morgens und am Wochenende, werden u.a.
- Skripte, die der Systempflege und Optimierung dienen ausgeführt (Regellauf zwischen ca. 0.30 Uhr und 7 Uhr)
 - Backups der Datenbanken erstellt und ggf. übertragen (Regellauf zwischen ca. 0.30 Uhr und 7 Uhr)
 - Backups der Webinhalte erstellt und ggf. übertragen (Regellauf zwischen ca. 0.30 Uhr und 7 Uhr)
 - Software-Updates installiert (gewöhnlich am Wochenende oder nach 20 Uhr)
- Die Wartungsarbeiten bewirken regelmäßig eine deutliche Verschlechterung der Antwortzeiten des Servers und können zeitweise zur Nichterreichbarkeit des Servers oder einzelner Kalkulatoren führen. Dies ist geplante Nichtverfügbarkeit.
- (2) Der Austausch defekter Hardware und dringliche Wartungsarbeiten (wegen betriebsbehindernde oder betriebsverhindernde Störungen) werden während der Regelbetriebszeit durchgeführt. Dies ist im Regelfall ungeplante Nichtverfügbarkeit.
- (3) Kleine Software-Updates werden unterjährig ohne Ankündigung installiert. Größere Updates, die u.U. die Mitwirkung des Kunden erfordern, werden mindestens 10 Tage vor ihrer Durchführung angekündigt. Diese Quartals-Updates werden in der Regel in den ersten 2 bis 3 Wochen eines Quartals installiert. Etwa alle 5 Jahre können Versionswechsel notwendig werden, die gravierende Änderungen der Software-Architektur beinhalten. Diese werden nicht durch Updates realisiert. Stattdessen werden die Altdaten (soweit technisch möglich und sinnvoll) ins Neusystem importiert und nach einer Testphase wird das Produktionssystem von alt auf neu umgestellt. Ein großer Versionswechsel bedingt immer eine hohe Mitwirkung des Kunden.

- §11 Mitwirkungspflichten des Kunden**
- §12 Rechte Dritter**
- §13 Freistellung**
- §14 Mängelansprüche**
- §15 Pauschale Haftung**
- §16 Sperre**
- §17 Höhere Gewalt**
- §18 Schlussbestimmung**

Hamburg, den 20.04.2010